

市域社会治理数字化改革的浙江实践

“金靴”亮剑 “数治”未来

上城区探索数字社会治理闭环新路径

张卉卉 郑梅珊子 钱菊香

远看新上城的版图,就像一只“金靴”,脚踏钱塘江,以奔跑的姿态奋力向前。

面积122平方公里、拥有164.3万人口的杭州市上城区手握“浙里社会矛盾风险防范化解应用”(被评为“省数字法治最佳应用”)、“基层治理一表通”(入选“全省数字赋能社会治理现代化场景应用项目”区县场景)、“云上智控”涉众型风险预警引擎和凤凰智审V3.0项目(入选全省多跨场景重大应用“一本账S1”)等数字化品牌改革成果,对自己提出了数字治理闭环管控的高标准严要求。

数字赋能基层治理,激发精准服务动力。上城区委政法委加强新一代信息技术与法治建设深度融合,以“智治减负”为主线,推进体系化、实战化、专班化法治建设,聚焦品牌化场景项目,打造数字赋能、整体智治、高效协同数字治理体系,力争形成可复制可全省推广的上城样板。



俯瞰上城

事前“智控” 数字赋能捕捉风险

利用数据摸清“家底”,是基层有效治理的重点。

去年5月,杭州市上城区“云上智控”数据库后台收到多条关于某教育培训机构退费问题的预警信息。随即场景后台触发系统预警,将事件同步自动推送到“基层治理四平台”中,属地街道管理员将事件通过“基层治理四平台”流转给职能部门,相关部门线下处置之后,帮助5名学员退回了培训费用。同时,针对该教育机构虚假宣传的行为,执法部门对其作出罚款60万元的行政处罚。

因为预警及时而高效解决问题,这只是上城区利用“云上智控”开展“数据联席”、比对碰撞发现风险隐患点,及时预警风险、“前置”处置的一个缩影。就在前不久,“云上智控”涉众型风险预警引擎已经被纳入到全省多跨场景重大应用“一本账”中,成为“浙里社会矛盾风险防范化解应用”中的一大特色亮点。

不仅如此,上城区还致力于全省试运行。随着该应用不断迭代升级,截至去年底,上城区实现信访总量下降44.70%;诉讼案件相较2019年下降4.3%;经人民调解员调解成功的矛盾纠纷83421件,协议金额35.42亿元。

防未然,治未病。在去年7月全国“双减”政策发布之前,上城区矛调中心陆续收到群众针对

同一家英语培训机构的问题反映。上城区依托“浙里社会矛盾风险防范化解应用”很快捕捉到校外培训纠纷风险。正因为预警及时,经过分析研判,上城区线下组建专班,线上搭建多跨场景,短短两天时间成功帮助802名学员共34620课时平稳转课。

“全量掌握”是该应用敏锐捕捉隐藏式纠纷风险的关键。该应用在省级17个部门60类290项的基础上,统一21类84项分类标准,以线上线下矛调中心为主要窗口,共享“浙里调”“浙里访”等5个系统239万条数据,穿透和解、调解、诉讼等多元化化解业务,贯通省、市、县、乡、村、网络6级,有效破解了矛盾风险感知不灵这一痛点。

近年来,网贷平台、房产投资、长租公寓、预付消费等行业领域接连出现涉众型信访问题,确保风险隐患第一时间掌握,推动源头治理迈上新台阶,这成为新时期下社会治理的新要求。



线上矛调中心——浙江解纷码

事中“智治” 多跨作战精细治理

打破数据壁垒,凝聚合力,形成数字化治理良性格局。

去年9月,贺贺(化名)在杭州市上城区一家美发店消费时办理了预付卡,后在消费过程中发现该店存在违规使用医疗器械、价格欺诈等问题,希望商家退还卡内余额。与商家多次协商无果后,贺贺通过“12345”提交了投诉。

对于投诉件中提到的涉嫌违法行为,上城区商务局联动该区预付卡纠纷“一件事”专班成员单位中有执法力量的区市场监管局、区卫健局上门检查。最终该商家愿意退款,并对涉嫌违法行为进行整改。

针对快速高效解决预付卡、

教育培训等涉众型纠纷,上城区探索了多跨协同“一件事”处置模式。去年,该区针对预付卡商家跑路、“双减”前后校外培训纠纷两大热点投诉,启动“一件事”综合集成改革,取得良好效果。自应用上线以来,分别化解纠纷2318件和329件,投诉同比分别下降18.4%和15.3%。

“所谓多跨协同‘一件事’处置模式,就是基于矛盾纠纷全量库,依托区级数字驾驶舱形成预警触发链,利用‘基层治理四平台’形成事件处置网。”上城区委政法委相关负责人说。拿“教育培训一件事”来说,就是对矛盾纠纷中教育培训类投诉事件进行归集,找准突破口,开发杭州

市首个校外培训机构线上全功能监管平台“上安培”,实现对教育培训机构的底数排摸、动态监测、风险评估和资金监管,线下对接“6+X”专班实体化运作,最大限度降低教育培训矛盾纠纷的发生概率、提前处置未爆发的隐患,将问题消灭在“冒烟”阶段。

有区级层面的“灭烟”,也有街道层面的“灭火”。矛盾纠纷进入事中处置阶段后,可以由街道处置的问题则进入街道版“小脑+手脚”基层治理模式。“这两个模式的共通点是推动社会治理案件联动处置、源头化解。”上城区委政法委相关负责人解释。



线下矛调中心——受理群众诉求

“小脑”即街道社会治理综合指挥指挥中心以“基层治理四平台”为核心,集成了公安视频专网、市场监管平台等10余个数据端口,打造了集信息通讯系统和综合数据处理、任务指派、流转督办、绩效评估等功能的“数字驾驶舱”;“手”指一支集城管、交警、公安、劳动监察、司法等10个部门执法力量的队伍;“脚”指综治中心综合管理大队下设的巡查片区、巡查班组和队员。

“依托‘小脑’,我们可迅速指挥集结辖区内的150名行政执法人员、350名综管队员,必要时最大可调度综合执法力量超600人。而在从前,以街道一级的基层治理力量达到这个层级是难以想象的。”上城区九堡街道区域发展与治理中心相关负责人表示。

2021年,上城区将“小脑+手脚”即“线上有情况,线下同步反应”的基层治理模式推广到全区各街道。一年来,全区累计化解矛盾纠纷2.9万件,占同期总警情的51.3%,实现重复报警率下降7.6%。



上城区九堡街道综合信息指挥中心

事后“智稳” 长效机制消除隐患

建立长效防范机制,能从根本上杜绝隐患的发生。这是上城区数字治理全链条闭环模式的最后一环。

上城区以数字化改革为引领,探索搭建预付卡数字化监管平台“e付保”。去年12月24日,“e付保”正式启动上线。在不改变消费者、商户原有消费习惯的前提下,以商户前台摆放的一张二维码为入口,即可实现预付卡监管、预付卡经营、纠纷化解和市场监管等功能。该平台将工商、信访、税务、法院判决、社保、信用、银行资金等10项关键数据进行整合,构建了发卡商户评价指标体系,实现风险“即时感知”。更让消费者觉得安全的是,“e付保”对商家预收资金实施“30%存管+70%保险”,实现预付资金百分百保障。

依托上城区社会矛盾纠纷调处化解中心,通过整合区委政法委、区委宣传部(网信办)、区信访局、区公安分局、区司法局、区市场监管局和相关行业主管部门、属地街道等工作力量,建立“监测、预警、处置、反馈”闭环管控的“6+X”涉众型风险防范化解工作体系,形成事前预防有效、事中控制有序、事后处置有力的一体化全链条式风险防范化解模式。“e付保”正是这一模式的产物。

数字化不仅是一种物态,更是一种应用;不仅是一种技术,更是一种思维。数字化要真正落到实处,人力的“补漏”不可或缺。

在稳步推进数字化治理机制创新的同时,上城区还扎实推进“基层治理四平台”迭代升级与全科网格规范化建设相关工作。去年8月,上城区重新调整确认网格876个,实现“上面千条线、落地一张网”。去年以来,“基层治理四平台”共受理网格采集上报事项345885件,办结345386件,办结率达99.86%。全科网格规范化建设达标率达100%。

作为杭州的传统中心城区,上城区老旧小区居多,治理难度较大,但由两代表一委员、优秀党员、劳动模范、钱塘阿姐、企业及各小区物业安全员等“专业人士”志愿者及1名专职督查人员和1名社区网格员组成的平安督查队伍风雨无阻地活跃在各大街道的街头巷尾,为上城区的一方平安保驾护航。据上城区平安办相关负责人介绍,平安督查以两周为一周期,通过“检查-业务培训-分析例会-回访-再报计划”,形成全流程闭环管理。2018年以来,上城区平安办“奔着问题去,盯着问题改”常态化开展平安督查,截至目前,共开展平安督查118期,发现问题隐患12.3万余个,整改率达96%以上,打响上城区平安志愿品牌。

事先“智控”、事中“智治”、事后“智稳”。上城区将数字化应用到矛盾纠纷的全生命周期,把单一问题的“处理”转化为一类事件的“治理”,探索从数字化进阶到信息化,进而建立智慧化的治理工作体系。

作为杭州城市精华和发展的核心之地,上城区正铆足劲、一步一个脚印地把基层治理工作抓到实处、抓出成效,依托数字法治,探索社会治理单机版到网络版再到智能版的发展路径,为高水平打造“一区四中心”、奋力当好高质量发展建设共同富裕示范区排头兵提供坚强保障。

(本版图片由上城区委政法委提供)

聚力
社会治理
数字化改革

